



T2Ti Tecnologia da Informação Ltda – T2Ti.COM
CNPJ: 10.793.118/0001-78
Projeto T2Ti ERP 2.0

Sprint Backlog

T2Ti ERP 2.0 - CRM

Versão 1.0

Projeto T2Ti ERP 2.0 **CRM**



T2Ti Tecnologia da Informação Ltda – T2Ti.COM
CNPJ: 10.793.118/0001-78
Projeto T2Ti ERP 2.0

Histórico de Alterações

Data	Versão	Descrição	Autor
19/05/2014	1.0	Primeira versão do documento.	Albert Eije



T2Ti Tecnologia da Informação Ltda – T2Ti.COM
CNPJ: 10.793.118/0001-78
Projeto T2Ti ERP 2.0

Sprint Backlog

ID	Nome	Imp	Est	Como Demonstrar	Notas
001	E-Mail Marketing	90	6	Criação de campanhas de envio de e-mail para os clientes.	Pode ser feito um filtro nos clientes que receberão a campanha de acordo com determinados parâmetros: aniversário, perfil, etc.
002	Perfil do Cliente	100	8	Traçar o perfil do cliente. O sistema deve armazenar, a cada compra ou contato com o cliente, suas preferências de consumo, suas exigências, os motivos de suas reclamações, a quantidade de contatos que o mesmo faz, etc, com o objetivo de traçar o perfil completo do cliente que pode ser recuperado rapidamente sempre que for necessário.	
003	Lançamento por Perfil	100	5	Ao lançar um novo produto, o sistema identifica quais os clientes tem grande chances de comprar o item e cria uma campanha de marketing para enviar um e-mail para esses clientes avisando do lançamento.	
004	Pré-Lançamento	95	5	Parecido com o	



	por Perfil			"Lançamento por Perfil", mas neste caso o produto ainda não foi oficialmente disponibilizado para o público em geral e os clientes dentro do perfil poderão ter a chance de comprá-lo antes do lançamento.	
005	Integração com Loja Virtual	100	5	O sistema deve armazenar as "preferências" do cliente quando esse estiver navegando na loja virtual para que possa oferecer o produto, caso não compre, ou produtos similares no momento do seu lançamento ou em campanhas promocionais.	
006	Reclamações no Nível Gerencial	100	6	Os atendimentos que gerarem reclamações de nível crítico: que chegaram nos órgão reguladores, procon, possível ação judicial, devem chegar de imediato aos usuário de nível gerencial da empresa para a tomada de decisão.	
007	Encarteiramento	95	8	Possibilidade de "encarteirar" clientes com base no seu Perfil. Assim uma carteira de clientes pode ser entregue a um	Segmentação do cliente.



T2Ti Tecnologia da Informação Ltda – T2Ti.COM
CNPJ: 10.793.118/0001-78
Projeto T2Ti ERP 2.0

				"gerente de contas" ou "gerente de vendas".	
008	Segurança da informação	100	8	Embora o ideal seja disponibilizar os dados dos clientes para toda a organização com o objetivo do atendimento com excelência por todos os funcionários, é importante ter atenção à segurança da informação, pois toda a carteira de clientes, com suas preferências e tudo mais pode ser capturada por colaboradores mal intencionados e repassados para a concorrência.	Implementar mecanismos de segurança para evitar tais atitudes.
009	SAC	100	10	Permite acesso aos dados do cliente e aos seus chamados / reclamações. Permite ainda incluir um novo chamado / reclamação.	O sistema deve permitir o cadastro de "scripts" pré-definidos para atendimento padronizado aos clientes.